

## ٧- خدمة الغرفة : ( ROOM SERVICES )

يكون هذا النوع من المطاعم مخصص لخدمة نزلاء الفندق على مدار الساعة وطول اليوم ومهمته إيصال ما يطلبه النزيل في الفندق من طعام وشراب متى يشاء ومتى يطلب في مكان إقامته داخل الفندق ، وهذا النوع من الخدمة يعكس مدى اهتمام إدارة الفنادق بنزلائها لغرض إعطاء تصور وانطباع جيد في كسب الضيوف وضمان عودتهم . وتوفر إدارة الفندق عدة مع جهاز عارضة تتوفر أرقام غرف النزلاء الذين يطلبون الخدمة . ويوجد دائما موظفون أكفاء لهذا الغرض ، هدفهم نقل ما يطلبه النزيل إلى المطبخ لإعداده وتجهيزه ، كما تستخدم بعض الفنادق لائحة فطور الصباح مع تحديد الوقت الذي يرغب الضيف فيه تقديم الفطور إليه ونقله إلى مكان إقامته وتسمى ( DOOR KNOB ) علما إن الأسعار تكون مرتفعة نسبيا قياسا إلى أسعار المطاعم الأخرى

### ❖ طرق الخدمة المتبعة في المطاعم :

يقصد بطرق الخدمة هو طريقة تقديم الطعام إلى الضيف والأسلوب المتبع بذلك . ولان التطور قد شمل جميع الميادين ، فان طرق الخدمة تطورت أيضا مع مرور الزمن بحيث أصبحت ملائمة لنوع الطعام والمطعم والضيف في آن واحد ويكون القائم بالخدمة والضيف على علم كامل بالطريقة المتبعة في المطعم . وقد كان المتبع سابقا ولا يزال يستخدم في بعض المطاعم هو وضع الأطعمة على حالها الطبيعي على المائدة بأواني معينة ، ويقوم الضيوف باختيار ما يلائمهم منها دون تنظيم مما يسبب الإرباك في الطعام ، وعدم تسلسل استساغاه غذائيا ودون الحاجة إلى من يقوم بالخدمة .

مما أدى بالمختصين في هذه المهنة بوضع نظام غذائي معين للتقديم حسب طبيعة القائمة وتسلسل الصحون فيها ابتداء من الصحن الأول وحتى الصحن الأخير الأمر الذي جعل ضرورة تنظيم المائدة حسب قائمة الطعام وتحديد الطريقة الملائمة للتقديم .

وقد تطورت الطرق المتبعة في الخدمة تمشيا مع التطور الذي حصل في المطاعم وانسجاما مع أذواق الضيوف .

وأهم الأنواع المعروفة لطرق الخدمة هي :-

### أولا : الخدمة على الطريقة الروسية :

استخدمت هذه الطريقة في السابق داخل القصور الروسية القديمة. عندما كانت تقام الحفلات الكبيرة فيها ، أما طريقة التقديم التي تتبع في الخدمة الروسية للأطعمة فهي عرض المقبلات في عربة خاصة ينتقي الضيف ما يلائمه منها ويقوم المضيف بعملية الخدمة . أما اللحوم فتعرض أيضا بعربة خاصة ويقوم المقطع بتمرير العربة أمام الضيوف لانتقاء ما يناسبهم حيث يتم تقطيع قطعة اللحم التي اختاروها ومن ثم توضع في الصحن المناسب مع المكملات التابعة كالخضار المرافقة للحم . ويبدو هذا النوع من الخدمة غير عملي في المطاعم الاعتيادية نظرا للتكاليف العالية ، والنتيجة عن تلف الكثير من أنواع الطعام بسبب تحديد الطلب وكثرة العرض ، مما جعل هذه الطريقة غير ناجحة إلا في الحفلات الكبيرة والخاصة .



## ثانيا :الخدمة على الطريقة الفرنسية :

هذا النوع من الخدمة تفضله بعض المطاعم من الدرجة الممتازة ويستخدم في بعض الحفلات والطريقة المتبعة في التقديم هو حمل الطعام من المطبخ إلى المطعم في إنائه الخاص حسب عدد الضيوف والكميات المقررة لكل صنف ، ثم يقدم الطعام أمام الضيف ليقوم بسحب كمية الطعام بنفسه وبعد الانتهاء منه يقدم للضيف الثاني وهكذا مع ضرورة وجود المعدات اللازمة من صحون وملعق وسكاكين وغيرها على المائدة التي تكون مهياً مسبقا ، وموزعة بترتيب أمام كل ضيف حسب العدد ونوع قائمة الطعام المقررة والمطلوبة .

ومن عيوب هذه الطريقة هو التجاوز على الكمية المقررة للضيف الآخر في نفس المائدة وكذلك حصول بعض الإحراج للضيف عند سحبه للطعام من الإناء إلى صحنه الخاص وهناك طريقة فرنسية تتبع في مطاعم الدرجة الممتازة وهي الخدمة على المائدة المساعدة وتسمى بالفرنسية ( SERVICE ALA GUERIDON ) أي صب الطعام في الصحون مع تجميلها بالمواد التابعة وعلى المائدة المساعدة التي تكون عادة قرب المائدة الرئيسية التي يجلس إليها الضيوف ومن ثم حمل هذه الصحون ووضعها أمام الضيوف على المائدة الرئيسية .

وهذه الطريقة جيدة ومثالية في الخدمة لكنها لا تتجح أحيانا في المطاعم التي تزدحم بالضيوف لعامل الوقت فالسرعة في الخدمة أحيانا يفضلها الكثير من الضيوف .

وإذا كان عدد الضيوف لا يتجاوز الثلاثة فيوضع صحن الطعام أمامهم على المائدة مع التوابع الأخرى من الطعام المرافق للصحن الرئيسي مما يمكن القائم بالخدمة على استثمار الوقت في هذه الحالة لخدمة ضيوف آخرين ، كذلك يستطيع الضيف أن يخدم نفسه بالسهولة التي يرغب فيها دون قيد أو شرط مسبق .

## ثالثا : الخدمة على الطريقة الإنكليزية :

كانت التقاليد الإنكليزية القديمة تدعو أن يقوم رب العائلة بخدمة الجالسين على المائدة جميعهم ، بنفسه بعد وضع الصحون والمعدات اللازمة على المائدة حيث يقوم بتوزيع الطعام على الأشخاص الجالسين معه بالترتيب وحسب العرف الاجتماعي ، ومن خلال ذلك فقد تطورت طبيعة الخدمة في المطاعم الإنكليزية التي استمدت هذه الطريقة من تلك التقاليد ، فقد أضافت إليها بعض القواعد السهلة التي مهدت للقائم بالخدمة ان يضمن السرعة في العمل والقيام بخدمة الضيوف بنفسه دون تكليفهم . وتتضمن هذه الطريقة قيام المسؤول عن الخدمة أي المضيف بسحب الطعام من الإناء الكبير الذي يأتي به من المطعم ويعرضه على الضيف ومن ثم يقوم بسحب الطعام ووضعها في صحن الضيف على ان يجميل الصحن بالمرافقات الأخرى ( الخضار ، الرز ، البطاطا وغيرها ) حسب نوع الطعام المطلوب وبعد الانتهاء من ذلك يقوم بنفس العملية إلى ضيف التالي وهكذا . ونلاحظ إن هذه الطريقة هي عكس الطريقة الفرنسية حيث يقوم هنا المضيف بعملية الغرف وليس الضيف نفسه

وتتجح هذه الطريقة عند خدمة قوائم الطعام المحددة نظرا لامكانية السرعة والتحكم بالكمية المقررة لكل ضيف ، وعادة يساعد رئيس الصنف في الخدمة مساعده الذي يتبعه دائما ويقدم توابع الصحون الرئيسية التي ترافق اللحوم وغيرها من الأطعمة . وعلى القائم بالخدمة ان يتحلى بجميع الصفات الحسنة كالسلوك المرضي